



## Plan d'accessibilité pluriannuel de La LAPHO (2021-2026)

Règlement 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Date : 29 juin 2021  
Version : 0.1

### Historique du document

Date de révision	Version	Description	Demandé par	Approuvé par

## Table des matières

1	Réalisations antérieures en matière d'élimination et de prévention des obstacles.....	5
2	Stratégies et actions.....	10
3	Pour plus d'informations.....	11

## Message de la directrice générale, Canada

Notre mission est de permettre à tous les individus, partout dans le monde, de vivre une vie plus saine en transformant l'expérience des soins de santé.

Nos valeurs fondamentales incluent notre passion pour prendre soin des gens et le respect de chacun. Cela se reflète dans notre engagement à donner aux personnes handicapées la possibilité d'accéder à nos services d'une manière équitable, respectueuse de leur dignité et de leur indépendance, et qui leur offre une même expérience de haute qualité.

Nous avons intégré et maintiendrons des politiques sur l'accessibilité dans notre département de ressources humaines et tout au long de nos activités. Nous avons mis en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant nos stratégies visant à éliminer constamment les obstacles à nos services aux personnes handicapées en ce qui concerne tous les aspects de nos activités, y compris notre technologie, la prestation de nos communications ou nos interactions avec nos employés, incluant le service à la clientèle.

Cela signifie que toutes les personnes, quel que soit leur handicap, bénéficient des mêmes soins d'excellence. Nous accueillons favorablement l'amélioration continue, et nous travaillerons toujours avec les employés et les clients handicapés qui demandent des formats accessibles pour des services ou qui ont besoin d'un soutien supplémentaire en matière de communication pour déterminer comment répondre à leurs besoins en temps opportun.

## Introduction et déclaration d'engagement

Teladoc Health Canada Inc. (« Teladoc Health ») s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et travaille fort pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Teladoc Health s'engage donc à respecter ses exigences en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »). Nous nous engageons à répondre aux divers besoins des personnes handicapées en temps opportun, conformément aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et nous le ferons en nous efforçant de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans la mesure du possible, ainsi qu'en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prenons pour répondre à ces exigences et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Notre plan montre comment nous jouerons notre rôle pour faire de l'Ontario une province accessible à tous les Ontariens et Ontariennes. Ce plan est révisé et mis à jour au moins une fois tous les 5 ans.

Nous formons chaque employé dès que possible après son embauche et lui offrons une formation sur tout changement apporté aux politiques.

Nous tenons des registres de la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre de personnes à qui elle a été donnée.

# 1 Réalisations antérieures en élimination et en prévention d'obstacles

Teladoc Health a mené à bien les initiatives d'accessibilité suivantes.

## 1.1 Service client

Teladoc Health a élaboré, mis en œuvre et maintient des politiques sur la prestation de services aux personnes handicapées d'une manière conforme aux principes suivants :

- lorsqu'elle fournit des services à une personne handicapée, Teladoc Health doit le faire dans le respect de la dignité et de l'indépendance de la personne.
- lorsqu'elle fournit des services à une personne handicapée, Teladoc Health doit assurer l'égalité quant à la capacité de la personne d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services de Teladoc Health.
- lorsqu'elle communique avec une personne handicapée, Teladoc Health doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.
- lorsqu'elle fournit un service à une personne handicapée, Teladoc Health doit améliorer la capacité de cette personne à obtenir, à utiliser et à bénéficier des services de Teladoc Health.

La politique d'accessibilité de Teladoc Health inclut des dispositions relatives à l'utilisation d'appareils d'assistance par les personnes handicapées et traite de l'accès des personnes de soutien et des animaux d'assistance.

### Mesures prises :

- Élaboration de la Politique sur les Services Intégrés d'Accessibilité
- Élaboration de la Politique d'Accessibilité du Service à la clientèle
- Élaboration de ce Plan d'Accessibilité Pluriannuel

## 1.2 Informations et communications

Teladoc Health s'engage à fournir des formats alternatifs et des aides à la communication aux personnes handicapées et s'engage à les fournir en temps opportun et sans autres frais.

Chaque fois que Teladoc Health prépare des procédures d'urgence, des plans ou des informations sur la sécurité publique et met l'information à la disposition du public, nous nous engageons à fournir l'information dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés dès que possible sur demande.

Teladoc Health vise à s'assurer que tous les sites Web et le contenu Web sont conformes aux directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium. Niveau AA.

### Mesures prises :

- Teladoc Health a investi dans la mise en œuvre de ressources dédiées pour s'assurer que tous les sites Web et le contenu Web sont conformes aux WCAG 2.0, niveau AA.
- Élaboration d'un processus de rétroaction accessible pour recevoir et répondre à la rétroaction des personnes handicapées.

**REMARQUE** : Les exigences d'accessibilité suivantes relatives à l'information et aux communications ne s'appliquent pas aux produits et aux étiquettes de produits, aux informations ou aux communications « non convertibles » et aux informations que Teladoc Health ne contrôle pas directement ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle.

Les informations et les communications sont considérées comme « non convertibles » s'il n'est pas techniquement possible de convertir les informations ou les communications, ou si la technologie pour le faire n'est pas facilement disponible.

Lorsqu'il est déterminé que l'information et les communications sont « non convertibles », Teladoc Health veillera à ce que la personne handicapée qui demande l'information ou la communication reçoive : (i) une explication de la raison pour laquelle l'information ou la communication n'est pas convertible ; et (ii) un résumé des informations ou communications non convertibles.

### 1.3 Emploi

**REMARQUE** : Les exigences suivantes en matière d'accessibilité ne s'appliquent qu'aux employés de Teladoc en Ontario et ne s'appliquent pas aux bénévoles ou aux autres personnes non rémunérées.

Teladoc Health s'engage à soutenir le recrutement et l'adaptation des employés handicapés afin qu'ils soient encouragés à exceller sans être entravés par des obstacles.

Au cours du processus de recrutement, Teladoc Health informe le public et les candidats à un emploi de son engagement à prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et s'assure que des mesures d'adaptation seront fournies pour tout besoin d'accessibilité qu'elles pourraient avoir. Dans tous les cas où un candidat handicapé demande une mesure d'adaptation, nous consulterons le candidat et lui fournirons ou prendrons des dispositions pour la fourniture d'une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.

#### **Mesures prises :**

- Élaboration de la Politique sur la LAPHO en matière de ressources humaines

#### RENSEIGNEMENTS SUR LES INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Chaque fois que Teladoc Health est au courant du besoin d'informations individualisées sur les interventions d'urgence en raison du handicap d'un employé, elle s'engage à prendre des mesures d'adaptation pour l'employé en préparant et en lui fournissant des informations individualisées sur les interventions d'urgence qui conviennent aux circonstances.

Si l'employé handicapé qui reçoit les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement, Teladoc Health fournira les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail à une personne désignée pour aider l'employé en cas d'urgence.

## INFORMER LES EMPLOYÉS DES MESURES DE SOUTIEN LIÉES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Teladoc Health informera ses employés en Ontario de ses politiques existantes à l'égard des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, toute politique concernant les mesures d'adaptation au travail qui tient compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap. Nous fournirons également des informations à jour à nos employés en Ontario concernant tout changement à nos politiques existantes relatives aux employés handicapés et les mesures d'adaptation au travail pour les besoins liés à un handicap.

Tous les nouveaux employés de l'Ontario seront informés de nos politiques existantes à l'égard des employés handicapés et des mesures d'adaptation au travail pour les besoins liés au handicap dès que possible après leur entrée en fonction.

## FORMATS ACCESSIBLES ET AIDES À LA COMMUNICATION POUR LES EMPLOYÉS

Sur demande, Teladoc Health consultera un employé handicapé de l'Ontario afin de fournir ou de faire fournir à l'employé des formats accessibles raisonnables et des aides à la communication en ce qui concerne les éléments suivants : (i) les renseignements dont l'employé a besoin pour effectuer son travail ; et (ii) l'information qui est généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail.

Teladoc Health consultera également l'employé qui demande des formats accessibles ou des aides à la communication afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

## PLANS D'ADAPTATION INDIVIDUELS

Teladoc Health élaborera et mettra en place un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés qui ont été portés à l'attention de Teladoc Health, qui comprendra les éléments suivants :

- (i) la façon dont un employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation individuel ;
- (ii) les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle ;
- (iii) la façon dont Teladoc Health peut demander une évaluation par un médecin externe ou un autre expert, aux frais de Teladoc Health, afin de l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, le cas échéant, comment ces mesures d'adaptation peuvent être prises ;
- (iv) la façon dont l'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur à l'élaboration du plan d'adaptation, s'il est représenté par un agent négociateur, ou d'un autre représentant du lieu de travail, s'il n'est pas représenté par un agent négociateur ;

- (v) les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé ;
- (vi) la fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera examiné et mis à jour et la manière dont cela sera fait ;
- (vii) si un plan d'adaptation individuel est refusé, la manière dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé ;
- (viii) les moyens de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap ;
- (ix) sur demande, tout autre renseignement concernant les formats accessibles et les aides à la communication dont l'employé a besoin à l'égard des renseignements dont il a besoin pour effectuer son travail et tout autre renseignement que Teladoc Health met généralement à la disposition des employés sur le lieu de travail ;
- (x) si les circonstances l'exigent, les renseignements individuels sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail pour l'employé ; et
- (xi) toute autre mesure d'adaptation qui sera fournie à l'employé.

#### PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

Teladoc Health élaborera et mettra en place un processus de retour au travail documenté pour les employés de l'Ontario qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap pour retourner au travail.

Le processus de retour au travail décrira les mesures que Teladoc Health prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et intégrera l'utilisation de plans d'adaptation individuels dans le cadre du processus.

#### GESTION DU RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT ET AVANCEMENT DE CARRIÈRE, & RÉAFFECTATION

Lorsque Teladoc Health a recours à la « gestion du rendement » ou à la « réaffectation » à l'égard de ses employés, ou qu'elle offre des services de « développement et avancement de carrière » à ses employés, elle tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de leurs plans d'adaptation individuels.

« Gestion du rendement » désigne toute activité liée à l'évaluation et à l'amélioration du rendement, de la productivité et de l'efficacité des employés, dans le but de faciliter la réussite des employés.

Le « développement et avancement de carrière » comprend l'attribution de responsabilités supplémentaires dans le cadre du poste actuel d'un employé et le passage d'un employé d'un emploi à un autre au sein de Teladoc Health qui peut être mieux rémunéré, offrir de plus grandes responsabilités ou être à un niveau supérieur dans l'organisation, ou toute combinaison de ces éléments, et est généralement basé sur le mérite et/ou l'ancienneté.

« Redéploiement » désigne la réaffectation d'employés à d'autres départements ou emplois au sein de Teladoc Health comme solution alternative au licenciement, lorsqu'un emploi ou un département particulier a été éliminé.

## 1.4 Formation

Teladoc Health comprend que la formation fournit aux employés les outils et les ressources nécessaires pour servir efficacement les personnes handicapées.

Teladoc Health offre de la formation à tous les employés et bénévoles canadiens sur les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité.

Teladoc Health tient des registres des dates auxquelles la formation a été dispensée aux employés et aux bénévoles canadiens.

### Mesures prises :

- Tous les employés suivent une séance de formation sur les exigences de la LAPHO dans les domaines du service à la clientèle, des Normes d'accessibilité intégrées (NAI) et du Code des droits de la personne de l'Ontario.
- Tous les employés suivent un recyclage annuel des exigences de la LAPHO dans les domaines du service à la clientèle, des Normes d'accessibilité intégrées et du Code des droits de la personne de l'Ontario.
- Tous les nouveaux employés suivent une séance de formation sur les exigences de la LAPHO dans les domaines du service à la clientèle, des Normes d'accessibilité intégrées et du Code des droits de la personne de l'Ontario dans le cadre de leur processus d'intégration.

## 2 Stratégies et actions

Teladoc croit que son personnel et ses clients sont les mieux placés pour nous aider à identifier, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, ce qui permet de répondre aux divers besoins des personnes handicapées.

Pour diverses raisons, les obstacles à l'accessibilité peuvent souvent être difficiles à identifier. Notre personnel et nos clients, y compris les personnes handicapées, sont souvent les mieux placés pour reconnaître l'existence de tout obstacle à l'accessibilité et son impact sur les personnes handicapées, et pour alerter Teladoc afin que nous puissions prendre les mesures appropriées pour prévenir ou éliminer ces obstacles dans la mesure du possible.

Par conséquent, Teladoc prendra les mesures suivantes pour faciliter le repérage, la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans la mesure du possible :

- Afin de promouvoir la compréhension et l'appréciation des exigences en matière d'accessibilité en vertu des NAI, ainsi que l'importance de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, Teladoc veillera à ce que tout le personnel de l'Ontario reçoive une copie de la présente politique et soit encouragé à l'examiner et à poser toute question qu'il pourrait avoir à ce sujet auprès des Ressources humaines.
- Teladoc encouragera, accueillera et appréciera tous les commentaires du personnel et des clients concernant les obstacles à l'accessibilité et, plus généralement, sur la meilleure façon d'atteindre notre objectif de viser un environnement accessible et sans obstacle.
- Teladoc adoptera une approche proactive en matière d'accessibilité en tenant compte des besoins liés au handicap et des questions d'accessibilité en général dans tous les aspects de nos activités et de notre prise de décisions ; et
- Teladoc s'efforcera de travailler en collaboration et de consulter toute personne handicapée qui porte à son attention un problème ou une préoccupation concernant l'accessibilité, et nous prendrons toutes les mesures raisonnables dans les circonstances pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne.

### 3 Pour plus d'informations

Notre plan d'accessibilité est affiché publiquement à l'adresse [www.teladoc.ca/accessibility](http://www.teladoc.ca/accessibility)

Des formats standard et accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande auprès de :

Pour de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

<b>Numéro de téléphone :</b> 1 877 419-2378	<b>Adresse e-mail :</b> <a href="mailto:CANClientMemberSupport@teladochealth.com">CANClientMemberSupport@teladochealth.com</a>
--	---